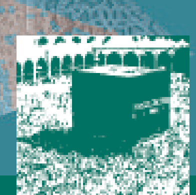
Pèlerinage à La Mecque





Conseils pratiques



Informations à destination des pèlerins se rendant à La Mecque

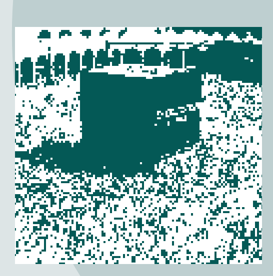


Pour accomplir votre pèlerinage, vous devez acheter votre voyage auprès d'agences de voyages ou d'associations titulaires d'une autorisation préfectorale comme l'exige la loi en France (articles L.211-1, L.212-1, L.213-1 et L.213-3 du Titre Ier du livre II du code du Tourisme).

Les agences de voyages et les associations agréées auprès desquelles vous achetez votre voyage doivent donc **avoir un numéro d'autorisation délivré par les préfets de département ou par le préfet de région pour l'Île-de-France ;** ce numéro de licence ou d'agrément doit figurer sur les documents qui vous sont remis au moment de la signature de votre contrat qui peut être conclu par écrit ou par voie électronique.
Votre organisateur de voyage est responsable du bon déroulement de votre séjour. Les services de l'État veillent au respect de la loi et à l'application de la législation.

Si vous achetez votre voyage auprès d'un organisme non titulaire d'une autorisation préfectorale, vous ne bénéficierez pas des garanties prévues par le code du Tourisme.

En Arabie saoudite, le Hadj est soumis aux lois saoudiennes que vous devez respecter.



Avant le pèlerinage



Votre visa

• Le visa spécial dit de “Hadj” s'obtient **exclusivement** auprès des services consulaires de l’ambassade d’Arabie saoudite en France. Ce visa permet seulement d'aller dans les Lieux Saints et le périmètre sacré.

• Il est **gratuit**.

• Il est valable un mois. Le passeport est obligatoire pour l'obtenir.

• Les démarches pour obtenir votre visa doivent être accomplies par le vendeur de votre voyage qui effectuera la demande en votre nom.

Votre contrat de voyage

En application du code du Tourisme, votre agent de voyages ou votre association *agréée* doit vous informer par écrit, avant la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d’annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Si vous décidez d’acheter un voyage, votre vendeur doit passer avec vous un contrat *écrit personnel et nominatif*, établi en double exemplaire, comportant les noms et adresse du vendeur, son numéro de licence ou d’agrément, les noms du garant et de l’assureur, si vous vous adressez à un intermédiaire, assurez-vous qu’ils s’adressent à un vendeur remplissant les conditions énumérées précédemment.
Le contrat doit également décrire les prestations fournies, les droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement, de révision éventuelle des prix, d’annulation ou de cession du contrat et de transport.

Concernant le transport, votre organisateur de voyage doit vous indiquer le nom de la compagnie aérienne qui sera chargée du transport aérien ou une liste de 5 compagnies susceptibles de l’être.

Méfiez vous des prix trop bas proposés par les intermédiaires et exigez un reçu pour tous paiements en espèces.

Enfin, avant votre départ, l’agent de voyages doit vous fournir notamment :

• Les billets d’avion aller/retour émis par des compagnies internationales autorisées par la direction générale de l’Aviation civile du ministère chargé des Transports ou une convocation à l’aéroport à une date précise, les billets étant remis dans ce cas sur place :

- Le nom de la compagnie aérienne contractuelle et éventuellement celui de la compagnie aérienne réalisant le vol si elle est différente, pour chaque tronçon de vol, au plus tard huit jours avant le vol. Ne peuvent être indiquées moins de huit jours avant le vol que des modifications du nom du transporteur réalisant le vol. **(www.aviation-civile.gouv.fr)**

- Les dates, horaires et franchises des bagages de soute pour chaque tronçon de vol.

• Les noms, adresses, numéros de téléphone et de fax des immeubles résidentiels ou hôtels où vous serez logés à La Mecque et à Médine.

• Le prix total des prestations facturées, les modalités de paiement et les conditions d’annulation.

• Votre passeport avec le visa spécial “Hadj” délivré uniquement et obligatoirement par les services consulaires de l’ambassade d’Arabie saoudite en France. **(http://www.mofa.gov.sa/)**

Votre contrat peut comprendre les prestations suivantes :

• Les transports terrestres incluant tous les transferts entre l’aéroport et l’hôtel, les transferts entre La Mecque et Muzdalifa, entre Muzdalifa et Mina, entre Mina et La Mecque, ainsi que les transferts aller/retour entre Médine et La Mecque.

• L’hébergement sous tente à la station de Mina.

• Les repas pendant les 3 jours à Arafa et Mina.

• La gestion des passeports et l'assistance administrative et médicale.

Il vous appartient de choisir les prestations qui vous conviennent.

Vous devez connaître le nom et les coordonnées de la personne qui sera votre chef de groupe et qui doit vous accompagner pendant tout le pèlerinage en Arabie saoudite.



Conseils pratiques

Vos vaccinations :

• Se faire obligatoirement vacciner contre les méningocoques A, C, Y et W135 au moins dix jours avant l'entrée sur le territoire saoudien.

• Cependant, les pèlerins, bien que vaccinés, peuvent développer une méningite et, surtout, peuvent transmettre l'agent de la maladie, à leur retour, à l'un de leurs proches. Il convient donc d'être attentif à l'apparition des signes évocateurs de méningite tels que : fièvre, maux de tête intenses, gêne importante occasionnée par la lumière, douleur ou raideur de la nuque, nausées et vomissements.

• Si, au retour de La Mecque, un pèlerin ou quelqu'un de son entourage présente des signes évocateurs de méningite, il est indispensable de consulter immédiatement un médecin, en lui signalant ce voyage.

Votre assurance :

Votre organisateur de voyages doit vous informer de l'existence de contrats d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation de votre voyage ou certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
Il peut vous proposer une assurance vous permettant de bénéficier d'une assistance médicale en Arabie saoudite, d'être rapatrié en France si vous êtes malade, et de bénéficier d'une indemnisation pour vos bagages complémentaire à celle payée par la compagnie aérienne en cas de perte ou de dommages – **pas de bagage excédant 50kg par personne. Il est conseillé de souscrire ce type de contrat d'assurance, bien que cela soit facultatif. Son coût s'ajoute au prix du voyage.**

Informations à communiquer aux familles restées en France :

• Les dates, horaires, numéros de vols et aéroports de départ et de retour ;

• Les lieux d'hébergement, l'adresse et les coordonnées téléphoniques et télécopie des ces lieux d'hébergement ;

• Le nom et les coordonnées du chef de groupe ;

• Un jeu de photocopies de vos documents d'identité et de vos billets d'avion.

Numéros utiles :

• **Ambassade d'Arabie saoudite en France**
Services consulaires
29 rue des Graviers
92200 Neuilly-sur-Seine
Tél. : 01 47 47 62 63 / Fax : 01 47 47 16 97

• **Centre de crise du ministère des Affaires étrangères et européennes**
Téléphone (H24) : 01 53 59 11 00
contact.cdc@diplomatie.gouv.fr

• **N° d'appel informations vaccinations**

Vous pouvez consulter la liste de tous les centres habilités pour la vaccination sur le lien Internet suivant **http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/vaccination/guide/pdf/p3/a08.pdf** ou contacter la direction départementale des Affaires sanitaires et sociales de votre département pour obtenir les coordonnées du centre le plus proche de votre domicile.



Pendant le pèlerinage en Arabie saoudite

Si des prestations essentielles du contrat telles que l'hébergement ou le transport ne peuvent être fournies comme cela était prévu, vous devez alerter votre chef de groupe et votre vendeur qui doit prendre à sa charge des prestations de remplacement.

Documents de voyage et Chefs de groupe

En application de la loi saoudienne :

• Au moment de votre entrée sur le territoire saoudien, vos passeports seront demandés par le chef de groupe qui vous accompagne. Il les confiera, pour toute la durée de votre séjour sur place, à l'entreprise privée habilitée par le ministère du "Hadj" et chargée d'accueillir les pèlerins en provenance d'Europe. Ils vous seront rendus au moment de votre départ.

• Pour effectuer les trajets de La Mecque à Médine, vous devrez rester en groupe et être accompagnés de votre chef de groupe.

Conseils pratiques

Conservez soigneusement toujours avec vous :

• Une copie de votre passeport et du visa et de votre carte d'identité ou de votre carte de séjour si vous en avez une,

• Vos billets d'avion et les numéros de vols aller/retour,

• Le nom, l'adresse et le téléphone des personnes à contacter en France, en cas de besoin,

• Le nom et le téléphone de votre accompagnateur, appelé chef de groupe en Arabie saoudite,

• Le nom, l'adresse et le téléphone de votre organisateur de voyages en France.

Placez vos objets précieux et votre argent dans le coffre de votre hôtel.

Que faire en cas de problème

A Riyad :

• Ambassade de France (standard) :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 01 488 12 55.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 488 12 55.

• Ambassade de France (permanence) :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 01 488 03 10.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 488 03 10.

• Ambassade de France (téléphone portable d'urgence) :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 0505 28 27 15.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 505 28 27 15.

• Police (nécessité de parler arabe) :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 999 ou le 01 486 00 83.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le 00 966 1 486 00 83.

A Djeddah :
Le Consulat général de France à Djeddah dispose de personnels compétents et ayant toutes les autorisations de circulation dans les Lieux Saints. Ces personnes sont disponibles pour prêter assistance aux pèlerins français et peuvent être jointes aux numéros de téléphone suivants :

• Téléphones fixes :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 02 668 15 50,
ou 02 668 15 44
ou 02 668 15 63 ou 02 668 27 13.
À partir de la France ou d'un portable français, composez
le 00 966 2 668 15 50
ou 00 966 2 668 15 44
ou 00 966 2.668 15 63
ou 00 966 2 668 27 13.

• Téléphone portable de permanence :
00 966 505 35 18 02.

• Téléphone portable de secours :
00 966 505 35 18 02.

• Téléphone Bravo : 00 966 515 06 15 13 ou 00 966 515 06 15 21.

• E-mail :
contact@consulfrance-djeddah.org

• Télécopie : 00 966 2 668 27 17.

Vous pouvez également contacter, à tout moment pendant votre séjour, l'antenne consulaire à La Mecque aux coordonnées suivantes :

• Téléphones portables :
00 966 504 32 78 03
ou 00 966 503 36 57 83
ou 00 966 500 12 96 65.

• Adresse :
Hôtel MERCURE HIBATULLAH
15ème étage
Avenue Oum al Qura
Cité al Hafaar – La Mecque
Boîte postale 51 177

• Téléphone de l'hôtel :
À partir de l'Arabie saoudite, composez le 02 549 88 55 extensions 1501 / 1502 / 1503.
À partir de la France ou d'un portable français, composez le
00 966 2 549 88 55.

• Télécopie de l'hôtel : 00 966 2 549 88 66

Le ministère des Affaires étrangères ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles difficultés qui pourraient survenir lors du pèlerinage.



Après le pèlerinage

Vos droits

Si des difficultés importantes sont survenues pendant votre voyage du fait de l'absence ou de la défaillance des prestations prévues par le contrat, vous pouvez :

1. Contacter d'abord votre vendeur (agence de voyages ou association agréée) pour un règlement amiable de votre litige. En cas de litige avec une agence de voyages, contactez le service litiges commun du SNAV et de l'APS :

SNAV
15, place du Général Catroux - 75017 PARIS
Tél. : 01 44 01 99 90 - Fax : 01 44 01 99 18
Mail : **contact@snav.travel**
Url : **http://www.snav.travel**

APS
15, avenue Carnot - 75017 PARIS
Tél. : 01 44 09 25 35 - Fax : 01 44 09 88 00
Mail : **info@aps.travel**
Url : **http://www.aps.travel**

2. En cas d'échec de la procédure amiable, saisir la justice pour obtenir une réparation financière (dommages et intérêts) en application de la législation française. Pour cela, vous pouvez bénéficier éventuellement de l'assistance d'un avocat en fonction de vos ressources. Il vous suffit de retirer un formulaire de demande d'aide juridictionnelle auprès d'un tribunal, d'une maison de justice et du droit ou de votre mairie.
Vous pouvez également informer des difficultés rencontrées la préfecture de région d'Île-de-France (voyage acheté en Île-de-France) ou la préfecture de votre département (voyage acheté en province) qui peuvent prendre, s'il y a lieu, des sanctions administratives à l'encontre du vendeur ou saisir le procureur de la République.
Dans ce cas, il est **indispensable** de joindre à l'appui de votre réclamation tous les éléments de preuve en votre possession (photos, témoignages recueillis pendant votre voyage qu'il est nécessaire de conserver).

Pour vous accompagner dans ces démarches, vous pouvez vous rapprocher des instances représentatives des musulmans de France :

• **Le Conseil Français du Culte Musulman ;**
270 rue Lecourbe - 75015 Paris
Tél. : 01 45 58 05 73 - Fax 01 45 58 24 06

• ou **le Conseil régional du Culte Musulman de votre région** (le CFCM vous donnera ses coordonnées)

Par ailleurs, des associations de défense des droits des pélerins peuvent contribuer à vous donner des conseils, notamment :

• **SOS Pèlerin ; Maison des Associations**
181 Avenue Daumesnil - 75012 Paris
contact@sospelerin.org
Tél. : 08 25 10 01 01 - 06 32 48 36 07

• **Association France Pèlerinage**
5 rue Georges Guynemer
94120 Fontenay sous Bois
francepelerinage.org - Tél. : 01 70 70 74 73